

Klachten Protocol Sport BSO Amsterdam

1. Beknopte beschrijving van de regeling

Iedere ouder van de Sport BSO Amsterdam kan een klacht indienen als de dienstverlening te wensen overlaat. Dit kan rechtstreeks bij de SKK, waarbij Sport BSO Amsterdam aangesloten is. Allereerst zal getracht worden e.e.a. intern op te lossen.

Als een ouder een klacht heeft kunnen drie wegen bewandeld worden.

1. De ouder dient de klacht in bij de Sport BSO Amsterdam via de directeur of bij de assistent leidinggevende.
2. De ouder dient een klacht in bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). De SKK is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Sport BSO Amsterdam is aangesloten bij de SKK. Als de oudercommissie een klacht heeft kan deze zich wenden tot de klachtkamer oudercommissie.
3. Tevens hebben ouders van Sport BSO Amsterdam de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de oudercommissie.

2. Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht.

Alle ouders die staan ingeschreven bij Sport BSO Amsterdam worden tijdens een het intakegesprek op de hoogte gebracht over het bestaan van de mogelijkheden voor het indienen van een klacht. Ook middels posters van de SKK die in de gang van de BSO hangen staat vermeld waar en hoe de klacht in te dienen. Ouders kunnen ten allen tijde een klacht indienen bij de SKK.

Met de medewerkers wordt de wijze van de klachtenregeling besproken. Sport BSO Amsterdam tracht de regels voor het indienen van klachten zo laagdrempelig en eenvoudig mogelijk te houden. Klachten kunnen dan ook zowel schriftelijk als mondeling of per e-mail kenbaar gemaakt worden. De klachten worden door de directrice of assistent leidinggevende afgehandeld.

Natuurlijk kan het zijn dat ouders de klacht liever niet bij onze BSO indienen. Ouders kunnen dan een klacht indienen bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Ouders worden hiervan op de hoogte gebracht middels de website, en ook bij een intakegesprek wordt deze mogelijkheid besproken. Ouders van de BSO Yvanka kunnen ten allen tijde een klacht indienen bij de SKK ook zonder eerst de klachten te bespreken met de leiding en of de pedagogisch medewerkers.

De oudercommissie heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen, hier is een aparte klachtkamer voor. De leden van de oudercommissie worden middels een gesprek met de directie van Sport BSO Amsterdam op de hoogte gebracht van de aanwezigheid van deze mogelijkheid voor hen om een klacht in te dienen als oudercommissie leden. De leden van de oudercommissie krijgen de papieren waarop staat hoe een klacht in te dienen bij de SKK. Jaarlijks wordt de oudercommissie in een gesprek met de directie van Sport BSO Amsterdam

op de hoogte gebracht van de inhoud van ons klachtenverslag. De jaarlijkse brief van de SKK over de ontvangen klachten wordt toegestuurd aan de oudercommissie.

3. De samenstelling van de klachtencommissie

Wanneer er een klacht binnenkomt bij Sport BSO Amsterdam via onder punt 2 beschreven wegen, wordt een klachtencommissie samengesteld bestaande uit de directie, voorzitter oudercommissie van de betreffende locatie en de assistent leidinggevende van de betreffende locatie. Deze commissie buigt zich over de klacht en geeft uiterlijk binnen twee maanden na het indienen van de klacht een advies.

Indien de betreffende ouder niet tevreden is met dit advies wordt doorverwezen naar de externe mogelijkheid de klacht in te dienen bij de SKK.

Sport BSO Amsterdam is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijke secretaris. Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van de klacht wordt een commissie ingesteld. Het telefoonnummer van het ambtelijk secretariaat van de SKK is: 0900 040 00 34.

Voor de samenstelling van de klachtencommissie verwijzen wij u naar de website van de SKK, www.klachtkinderopvang.nl

De ervaring leert dat de zeer open communicatie en houding van Sport BSO Amsterdam ervoor zorgen dat de ouders met vragen en problemen zich snel wenden tot de vaste leidsters op de groep. Zo worden de problemen of klachten snel opgelost.

De Interne Klachtenregeling voor oudercommissies

Naast bovengenoemde interne klachtenregeling voor ouders heeft Sport BSO Amsterdam ook een interne klachtenregeling in geval van klachten over de wijze waarop Sport BSO Amsterdam omgaat met de wettelijke adviesbevoegdheden van de oudercommissie. Deze interne procedure wordt voorafgaand aan een melding bij de klachtenkamer doorlopen. Om een zorgvuldige behandeling van klachten van de oudercommissie te kunnen waarborgen, zijn de volgende stappen afgesproken:

1. De voorzitter van de oudercommissie informeert de directie inzake de klacht en maakt een afspraak, om de klacht te bespreken. Ter voorbereiding op het gesprek wordt de klacht schriftelijk ingediend, zodat eventuele extra informatie kan worden verzameld.
2. De directie en de voorzitter van de oudercommissie bespreken de klacht en onderzoeken oplossingen en maken vervolgsafspraken. Van dit overleg wordt een klein verslag gemaakt.
3. De gemaakte vervolgsafspraken worden door de voorzitter van de oudercommissie besproken met de overige leden. De directie informeert eventuele betrokkenen.

4. De vervolgspraken worden uitgevoerd.
5. Kan de oudercommissie zich niet vinden in de gemaakte vervolgspraken, of is zij van mening dat deze niet naar behoren worden uitgevoerd, dan kan zij haar klacht voorleggen aan de klachtenkamer en volgt de externe klachtenprocedure.

Bij het kennismakingsgesprek met nieuwe ouders wordt de interne klachtenregeling onder de aandacht gebracht met de verwijzing naar de website www.sportbsoamsterdam.nl voor de volledige klachtenregeling. Bestaande ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling en openbare jaarverslagen over klachten van ouders, via de website en maandelijkse info's via de mail.

De externe klachtenregeling voor de oudercommissies

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld of wanneer de oudercommissie dit wenst, dan kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling. De oudercommissie kan met zijn of haar klacht extern terecht bij Klachtenkamer Kinderopvang.

De Klachtenkamer Kinderopvang.

De klachtenkamer behandelt "medezeggenschaps"klachten; klachten van de oudercommissies over de wijze waarop de BSO omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang. Het doel van de klachtenkamer is het uitvoeren van een klachtenregeling die de sociale partners zijn overeengekomen in het convenant kwaliteit kinderopvang en zoals deze is overgenomen in de wet kinderopvang en de beleidsregels kwaliteit kinderopvang. Deze klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, als bedoeld in artikel 60 van de wet kinderopvang. Een reglement voor de klachtenkamer kinderopvang is op 30 juni 2007 vastgesteld door de MO groep, branchevereniging ondernemers in de kinderopvang en Boink (Belangenvereniging voor ouders in de kinderopvang).